

NCC 有線廣播電視業務申訴案件分析報告-111 年第 4 季

國家通訊傳播委員會(以下簡稱本會)為消弭消費者與有線電視業者間之誤會或爭議，讓消費者擁有多元、更友善的有線電視服務環境及更貼近消費者需求與服務效率的收視服務，本會本著服務民眾精神，透過專業、公平、合理的訂戶申訴機制，期望消弭消費者與有線電視業者間的溝通障礙，強化消費者對市場之信心，進而促進有線電視服務市場之發展，故與有線電視業者召開「討論有線電視業者客服處理申訴案件事宜」會議，並決定由本會每季公布有線電視業者消費爭議數量、申訴類別，並依據統計資料分析結果做為行政決策之參考，以期有效預防有線電視消費爭議之發生。

業務申訴案件 - 整體

依據民眾於 111 年 10~12 月對有線電視業者申訴案件統計資料，陳情案件共 76 件，問題反映數較高前三項依序是：有線電視客服問題(共 16 件，占 21.1%)、有線電視收視費用爭議(共 14 件，占 18.4%)以及有線電視訊號中斷問題(共 14 件，占 18.4%)，以上共計 44 件，占整體 57.9%。

表 1 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依問題分類

問題分類	件數	比率
有線電視插播廣告/插播式字幕問題	7	9.2%
關於戶定義事	2	2.6%
有線電視收視費用爭議	14	18.4%
有線電視訊號中斷問題	14	18.4%
申訴收訊品質事	6	7.9%
附掛纜線等網路鋪設事宜	2	2.6%
有線電視客服問題	16	21.1%
有線電視購物頻道問題	1	1.4%
低收入戶有線電視收費優惠案	1	1.4%
數位機上盒安裝回收與收費問題	3	3.9%
有線電視頻道管理問題	2	2.6%
其他	8	10.5%
總計	76	100.0%

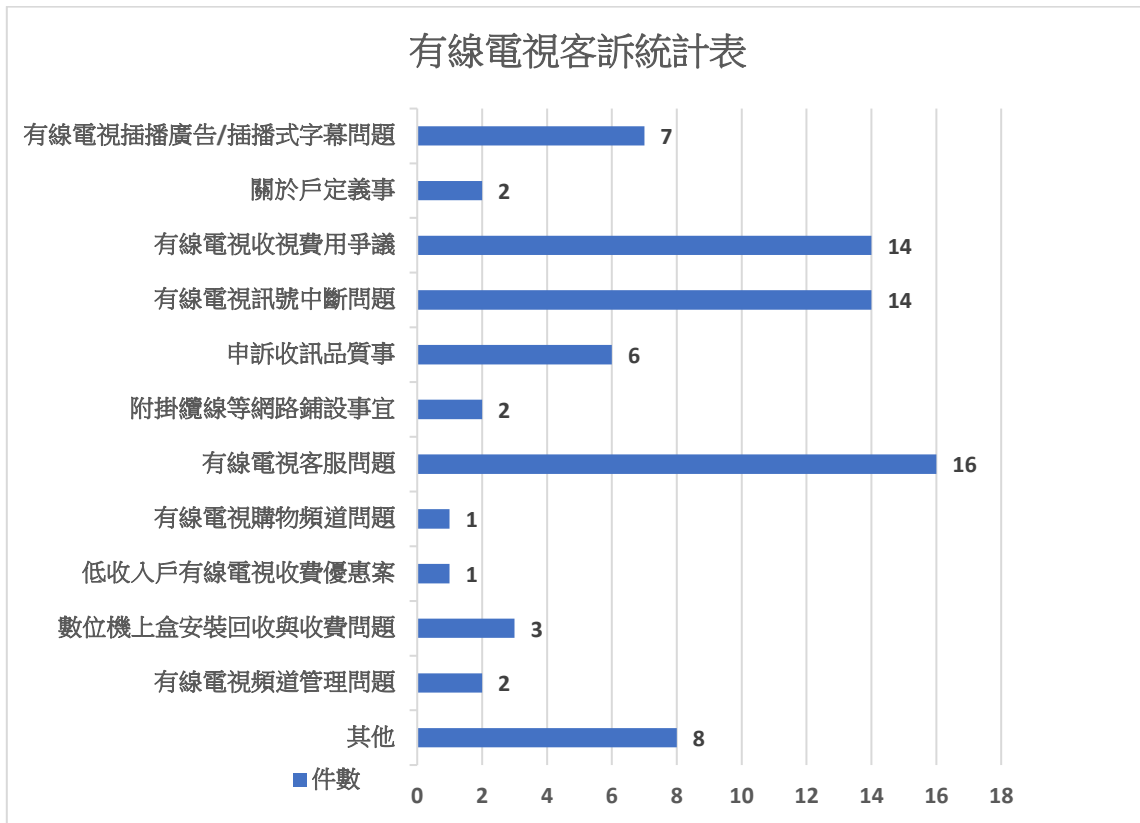


圖 1 有線電視申訴案件：依問題分類區分

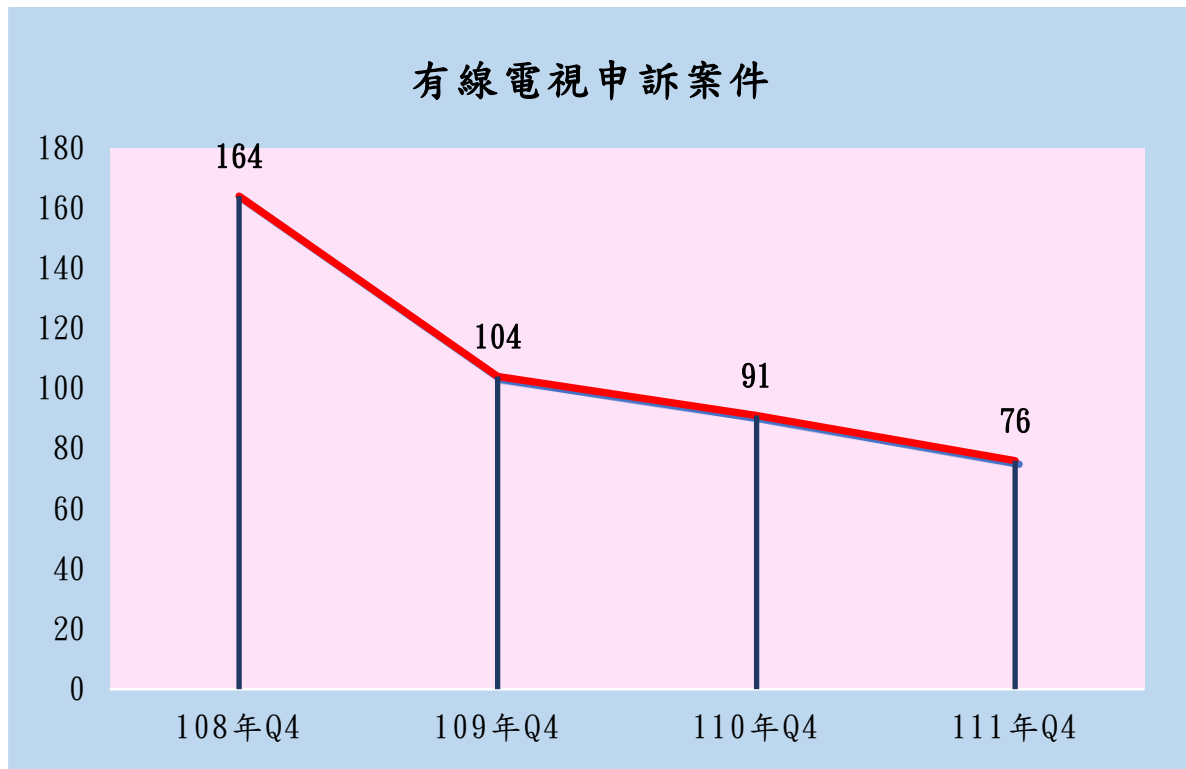


圖 2 108 年至 111 年第 4 季比較圖

業務申訴案件 - 業者

有線電視客服問題 16 件中，以慶聯有線電視股份有限公司(共 2 件，占 12.2%)、北都數位有線電視股份有限公司(共 2 件，占 12.2%)這二家件數較其他業者為多，合計 4 件，共占 24.4%。

表 2 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依有線電視客服問題(業者)

有線電視客服問題	件數	比率
慶聯有線電視股份有限公司	2	12.2%
北都數位有線電視股份有限公司	2	12.2%
天外天數位有線電視股份有限公司	1	6.3%
新台北有線電視股份有限公司	1	6.3%
家和有線電視股份有限公司	1	6.3%
北健有線電視股份有限公司	1	6.3%
港都有線電視股份有限公司	1	6.3%
大台中數位有線電視股份有限公司	1	6.3%
大安文山有線電視股份有限公司	1	6.3%
雙子星有線電視股份有限公司	1	6.3%
麗冠有線電視股份有限公司	1	6.3%
全國數位有線電視股份有限公司	1	6.3%
三冠王有線電視股份有限公司	1	6.3%
長德有線電視股份有限公司	1	6.3%
總計	16	100.0%

有線電視收視費用爭議 14 件中，以北都數位有線電視股份有限公司(共 4 件，占 28.7%)、雙子星有線電視股份有限公司(共 2 件，占 14.5%)這二家件數較其他業者為多，合計 6 件，共占 43.2%。

表 3 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依有線電視收視費用爭議(業者)

有線電視收視費用爭議	件數	比率
北都數位有線電視股份有限公司	4	28.7%
雙子星有線電視股份有限公司	2	14.5%
北健有線電視股份有限公司	1	7.1%
吉隆有線電視股份有限公司	1	7.1%
港都有線電視股份有限公司	1	7.1%
新視波有線電視股份有限公司	1	7.1%

澎湖有線電視股份有限公司	1	7.1%
全國數位有線電視股份有限公司	1	7.1%
大台中數位有線電視股份有限公司	1	7.1%
全聯有線電視股份有限公司	1	7.1%
合計	14	100.0%

有線電視訊號中斷問題 14 件中，以家和有線電視股份有限公司(共 3 件，占 21.6%)、新永安有線電視股份有限公司(共 2 件，占 14.3%)、北都數位有線電視股份有限公司(共 2 件，占 14.3%)以及陽明山有線電視股份有限公司(共 2 件，占 14.3%)這四家件數較其他業者為多，合計 9 件，共占 64.5%。

表 4 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：有線電視訊號中斷問題(業者)

有線電視訊號中斷問題	件數	比率
家和有線電視股份有限公司	3	21.6%
新永安有線電視股份有限公司	2	14.3%
北都數位有線電視股份有限公司	2	14.3%
陽明山有線電視股份有限公司	2	14.3%
東台有線電視事業股份有限公司	1	7.1%
三冠王有線電視股份有限公司	1	7.1%
東台有線播送系統股份有限公司	1	7.1%
長德有線電視股份有限公司	1	7.1%
群健有線電視股份有限公司	1	7.1%
合計	14	100.0%

業務申訴案件 - 縣市政府

有線電視客服問題 16 件中，以臺北市政府(共 6 件，占 37.5%)、高雄市政府(共 3 件，占 18.7%)、新北市政府(共 3 件，占 18.7%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 12 件，共占 74.9%。

表 5 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依有線電視客服問題(縣市)

有線電視客服問題	件數	比率
臺北市政府	6	37.5%
高雄市政府	3	18.7%
新北市政府	3	18.7%
臺南市政府	2	12.5%
桃園市政府	1	6.3%

臺中市政府	1	6.3%
合計	16	100.0%

有線電視收視費用爭議 14 件中，以臺北市政府(共 4 件，占 28.6%)、新北市政府(共 3 件，占 21.5%)及臺南市政府(共 2 件，占 14.4%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 9 件，共占 64.5%。

表 6 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依有線電視收視費用爭議(縣市)

有線電視收視費用爭議	件數	比率
臺北市政府	4	28.6%
新北市政府	3	21.5%
臺南市政府	2	14.4%
高雄市政府	1	7.1%
桃園市政府	1	7.1%
澎湖縣政府	1	7.1%
基隆市政府	1	7.1%
臺中市政府	1	7.1%
合計	14	100.0%

有線電視訊號中斷問題 14 件中，以臺北市政府(共 5 件，占 35.7%)、新北市政府(共 3 件，占 21.4%)以及臺南市政府(共 3 件，占 21.4%)業務申訴案件較其他縣市政府為多，合計 11 件，共占 78.5%。

表 7 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依有線電視訊號中斷問題(縣市)

有線電視訊號中斷問題	件數	比率
臺北市政府	5	35.7%
新北市政府	3	21.4%
臺南市政府	3	21.4%
臺東縣政府	2	14.3%
臺中市政府	1	7.2%
合計	14	100.0%

依縣市訂戶數與申訴案件進行分析，得到結果如表 8 所示，申訴案件占收視戶數之比例以臺東縣最高，其次為澎湖縣及基隆市。

表 8 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依縣市經營區區分

經營區	收視戶數	案件數	案件百分比	案件占收視戶數之比例
基隆市	82,945	5	6.58%	0.00603%
臺北市	567,541	27	35.52%	0.00476%
新北市	971,883	14	18.41%	0.00144%
桃園市	441,549	3	3.95%	0.00068%
新竹市	90,196	0	0.00%	0.00000%
新竹縣	107,003	0	0.00%	0.00000%
苗栗縣	94,383	1	1.32%	0.00106%
臺中市	515,455	7	9.21%	0.00136%
南投縣	71,941	0	0.00%	0.00000%
彰化縣	187,117	1	1.32%	0.00053%
雲林縣	101,172	0	0.00%	0.00000%
嘉義市	47,183	0	0.00%	0.00000%
嘉義縣	66,965	0	0.00%	0.00000%
臺南市	384,349	7	9.21%	0.00182%
高雄市	598,979	8	10.53%	0.00134%
屏東縣	143,001	0	0.00%	0.00000%
臺東縣	26,737	2	2.63%	0.00748%
宜蘭縣	84,007	0	0.00%	0.00000%
花蓮縣	43,289	0	0.00%	0.00000%
金門縣	6,474	0	0.00%	0.00000%
澎湖縣	14,365	1	1.32%	0.00696%
連江縣	1,043	0	0.00%	0.00000%
總計	4,647,577	76	100.00%	0.00164%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=1979&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=48613

(111 年第 4 季有線廣播電視訂戶數-依經營區)

目前有線電視分屬 6 家集團(MSO)及 21 家獨立系統業者經營，主要集團為凱擘股份有限公司(旗下 12 家系統台)、中嘉數位股份有限公司(旗下 12 家系統台)、台灣數位光訊科技股份有限公司(旗下 6 家系統台)、台灣寬頻通訊顧問股份有限公司(旗下 5 家系統台)、台固媒體股份有限公司(旗下 5 家系統台)、大豐集團(旗下 3 家系統台)等。依申訴對象對 6 家集團進行分析，得到結果如表 9 所示，申訴案件數中嘉數位最多(33 件，占 43.42%)，其次為凱擘(7 件，占 9.21%)及台灣寬頻(4 件，占 5.26%)；依申訴案件占收視戶數之比例進行比較，以中嘉數位(0.00318%)最高，其次為凱擘(0.00074%)、台灣寬頻(0.00059%)。

表 9 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依申訴對象 MSO 區分

集團別	收視戶數	案件數	案件百分比	案件占收視戶數之比例
大豐集團	222,446	1	1.32%	0.00045%
中嘉	1,036,938	33	43.42%	0.00318%
台固	509,516	0	0.00%	0.00000%
台灣寬頻	675,553	4	5.26%	0.00059%
台灣數位光訊	438,173	2	2.63%	0.00046%
凱擘	940,424	7	9.21%	0.00074%
獨立系統	824,527	29	38.16%	0.00352%
總計	4,647,577	76	100.00%	0.00164%

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=2989&cate=0&keyword=&is_history=0&pages=0&sn_f=48612

(111 年第 4 季有線廣播電視訂戶數-依集團)

【備註】6 家集團 (MSO) 旗下系統台，分述如下：

- 1、凱擘股份有限公司：金頻道、大安文山、陽明山、新台北、全聯、新唐城、北桃園、新竹振道、豐盟、新頻道、南天、觀昇等 12 家系統台。
- 2、中嘉數位股份有限公司：吉隆、長德、萬象、麗冠、新視波、家和、北健、三冠王、雙子星、慶聯、港都、數位天空服務等 12 家系統台。
- 3、台灣數位光訊科技股份有限公司：台灣佳光、大屯、中投、佳聯、新永安、大揚等 6 家系統台。
- 4、台灣寬頻通訊顧問股份有限公司：南桃園、北視、信和、群健、吉元等 5 家系統台。
- 5、台固媒體股份有限公司：永佳樂、紅樹林、觀天下、鳳信、聯禾等 5 家系統台。
- 6、大豐有線電視股份有限公司：大豐、台灣數位寬頻、新高雄等 3 家系統台。

依個別有線電視業者進行分析，得到結果如表 10 所示，其中以北都數位案件數最多(14 件，占 18.42%)，其次為吉隆(共 5 件，占 6.56%)及大台中(共 5 件，占 6.56%)。

表 10 111 年度第 4 季有線電視申訴案件：依申訴業者區分

系統台	件數	占比%	系統台	件數	占比%
吉隆	5	6.56%	大屯	0	0.00%
大安文山	2	2.63%	台灣佳光電訊	0	0.00%
金頻道	0	0.00%	大台中	5	6.56%
長德	4	5.26%	群健	2	2.63%
陽明山	3	3.95%	豐盟	0	0.00%
新台北	1	1.32%	中投	0	0.00%
萬象	1	1.32%	三大	1	1.32%
聯維	0	0.00%	新頻道	0	0.00%
麗冠	2	2.63%	新彰數位	0	0.00%
寶福	0	0.00%	北港	0	0.00%
北都數位	14	18.42%	佳聯	0	0.00%
大新店民主	0	0.00%	大揚	0	0.00%
大豐	1	1.32%	國聲	0	0.00%
天外天數位	1	1.32%	世新	0	0.00%
台灣數位寬頻	0	0.00%	三冠王	2	2.63%
永佳樂	0	0.00%	南天	0	0.00%
全聯	1	1.32%	新永安	2	2.63%
紅樹林	0	0.00%	雙子星	3	3.95%
家和	4	5.26%	南國	2	2.63%
新唐城	0	0.00%	港都	3	3.95%
新視波	4	5.26%	鳳信	0	0.00%
觀天下	0	0.00%	慶聯	3	3.95%
數位天空服務	0	0.00%	新高雄	0	0.00%
全國數位	3	3.95%	屏南	0	0.00%
聯禾	0	0.00%	觀昇	0	0.00%
北桃園	0	0.00%	東亞	0	0.00%
北健	2	2.63%	洄瀾	0	0.00%
南桃園	1	1.32%	東台	1	1.32%
北視	0	0.00%	東台有線播送	1	1.32%
新竹振道	0	0.00%	澎湖	1	1.32%
吉元	0	0.00%	名城事業	0	0.00%
信和	1	1.32%	祥通有線	0	0.00%

	合計	76	100.00%
--	----	----	---------

依申訴人性別進行分析，得到結果如圖3所示，以男性申訴人居多（45人次，占59%），其次為女性（28人次，占37%），不願透露性別者（共3件，占4%）。

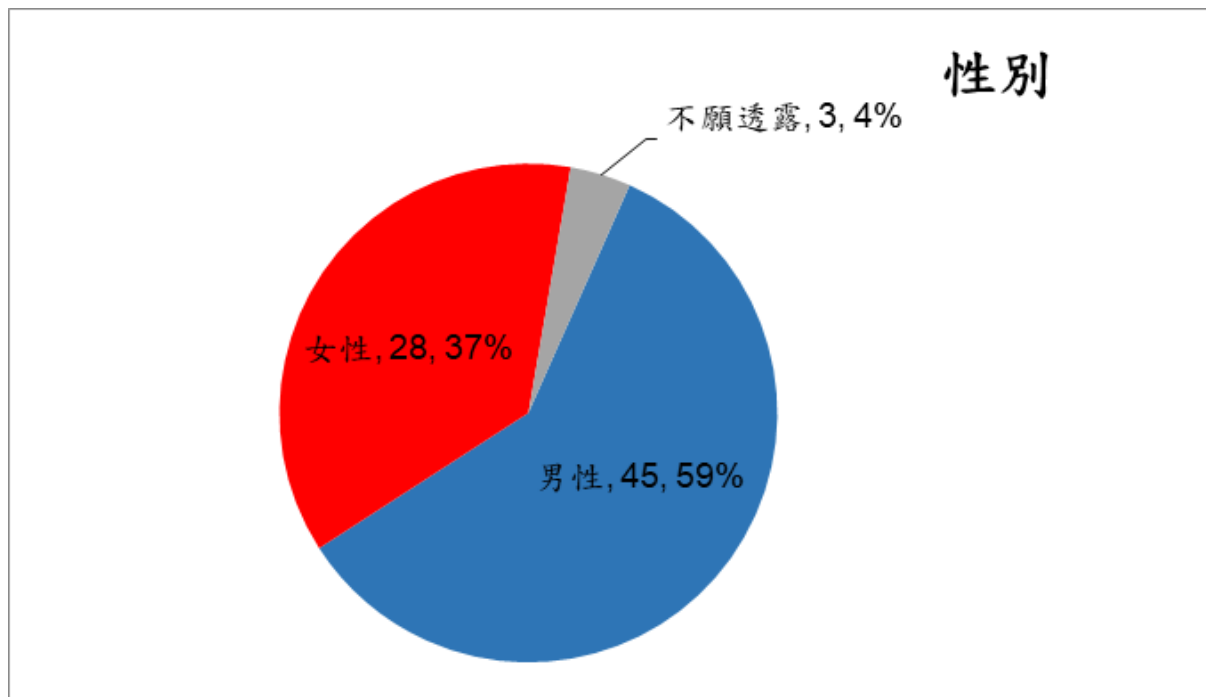


圖3 111年度第4季有線電視申訴案件：依申訴人性別區分

依本會公告111年第4季之全國有線電視訂戶數為4,647,577戶，普及率為51.13%。為提升服務品質，減少申訴案件數量，本會將持續與有線電視業者召開「討論有線電視業者客服處理申訴案件事宜」會議，針對民眾申訴案件類型分析問題和解決對策，要求與會業者共同提出解決方式，以降低客訴案件數量，達到消費者對有線電視服務之信心，進而促進有線電視市場之永續經營，以達到友善消費者環境。